



Office
des transports
du Canada

Canadian
Transportation
Agency

Pratiques exemplaires de services aux clients ayant une déficience

Outil de référence



Maintenir un réseau de transport efficace et accessible pour tous

Canada

Ce document ainsi que les autres publications de l'Office des transports du Canada sont disponibles sur notre site Web : www.otc.gc.ca.

Pour de plus amples renseignements, veuillez communiquer avec l'Office :

Office des transports du Canada

Ottawa (Ontario) K1A 0N9

Téléphone : 1-888-222-2592

ATS : 1-800-669-5575

Télécopieur : 819-997-6727

Courriel : info@otc-cta.gc.ca

Site Web : www.otc.gc.ca

N° de catalogue TT4-44/2016F-PDF

ISBN 978-0-660-04603-7

© Sa Majesté la Reine du chef du Canada, représentée par l'Office des transports du Canada, 2016

Disponible sur divers supports.

Table des matières

Introduction	1
Survol	1
Services aux clients aveugles ou partiellement voyants.....	3
Services aux clients ayant une déficience de la communication	5
Services aux clients sourds et aveugles.....	6
Services aux clients qui sont sourds, devenus sourds ou malentendants.....	7
Services aux clients ayant une déficience intellectuelle	9
Services aux clients ayant un problème de santé mentale.....	10
Services aux clients à mobilité réduite	11
À propos de l'Office des transports du Canada.....	12
Processus de consultation de l'Office.....	12

Introduction

Les fournisseurs de services de transport sont tenus d'aider les passagers ayant une déficience et sont guidés par les [normes d'accessibilité](#) de l'Office (y compris des règlements et des codes de pratiques), ce qui permet de garantir que les services et installations de transport aérien ainsi que les services et les installations de transport ferroviaire, par autocar et par traversier de compétence fédérale sont accessibles aux personnes ayant une déficience.

L'une de ces normes est le [Règlement sur la formation du personnel en matière d'aide aux personnes ayant une déficience](#) (RFP). Ce règlement exige que les transporteurs aériens, ferroviaires et par traversier ainsi que les exploitants de terminaux forment complètement leur personnel à fournir de l'assistance aux passagers ayant une déficience.

L'Office a élaboré cet outil d'information afin d'aider les fournisseurs de services de transport à se conformer aux exigences du RFP. Cet outil d'information contient des pages de référence rapide afin d'aider le personnel des fournisseurs de services de transport, mais il n'a pas été conçu dans l'intention d'en faire un outil exhaustif. En plus de cet outil d'information, le programme de formation [Transports accessibles pour tous](#) de l'Office fournit de plus amples renseignements sur les façons d'aider les passagers ayant une déficience.

Cet outil d'information n'aborde pas la sécurité, et ne précise pas le genre de renseignements à fournir aux passagers ayant une déficience. Il est axé sur les façons d'interagir avec les passagers qui ont toute une gamme de divers genres de déficiences. Les renseignements fournis dans le présent outil d'information seront mis à profit pour aider un client qui s'est identifié comme une personne ayant une déficience, mais ils peuvent également être utiles lorsqu'une personne pourrait visiblement avoir besoin d'aide.

Survol

Lorsqu'ils servent des clients ayant une déficience, les fournisseurs de services de transport doivent toujours être conciliants et soucieux de leur dignité, leur individualité et leur besoin d'autonomie.

Questions générales à poser :

« Êtes-vous un voyageur expérimenté? »

Vous pouvez utiliser la question pour voir si vous devez fournir des informations supplémentaires sur les processus et les procédures de voyage.

« Lorsque vous voyagez, avez-vous besoin d'une assistance quelconque liée à votre déficience? »

« Avez-vous un trouble médical particulier (p. ex. diabète ou épilepsie) dont vous voulez aviser le personnel du transporteur? »

Lorsque vous servez un client ayant une déficience :

- Parlez directement au client, et non à l'interprète ou à son accompagnateur.
- Offrez votre aide, mais sans insister.
- Demandez au client comment vous pouvez l'aider et quoi faire.
- Reconnaissez que les clients ont des besoins divers.
- Fiez-vous à la définition que le client vous donne de ses propres besoins et de son niveau d'autonomie.
- Évitez de toucher les aides à la mobilité (p. ex. fauteuil roulant, canne, animal aidant) sans avoir demandé à l'utilisateur.
- Fournissez des renseignements au sujet de l'emplacement des installations accessibles.
- Évitez de tenir vos hypothèses pour des faits; n'hésitez pas à demander au client de répéter ou de fournir des renseignements plus complets.
- Ne demandez des questions au client au sujet de sa déficience que si ces questions sont pertinentes à ses besoins de voyageur. Par exemple, il est rarement pertinent de connaître la cause sous-jacente d'une déficience.
- Soyez conscient que les technologies peuvent ne pas fonctionner pour tout le monde (p. ex. les guichets libre-service); et qu'une assistance personnelle peut être requise.

Souvenez-vous :

- Demandez au client de vous indiquer la meilleure façon de l'aider.
- Traitez le client avec dignité.
- Faites preuve de patience et d'adaptabilité.
- Écoutez ce que dit le client.
- Gardez le contact visuel avec le client sans le fixer.
- Faites en sorte que le client se sente en confiance.
- Faites face aux situations inconnues avec calme et professionnalisme.

Services aux clients aveugles ou partiellement voyants

Il existe divers degrés de cécité; les personnes qui ont une perte de vision ne sont pas toutes complètement aveugles. La plupart d'entre elles ont conservé une certaine vision résiduelle qui leur permet de voyager avec seulement un minimum d'assistance. Dans le cas de ces passagers, leur perte de vision peut être considérée comme une déficience invisible, car ils peuvent sembler capables de fonctionner sans difficulté dans certaines situations.

Une déficience visuelle peut restreindre la capacité d'une personne de lire les affiches, de localiser les repères ou de percevoir les dangers. Comme la majorité de l'information sensorielle s'acquiert au moyen de la vue, les personnes aveugles ou partiellement voyantes peuvent éprouver de la difficulté lorsqu'elles se trouvent dans un environnement qui ne leur est pas familier.

Pratiques exemplaires

- Demandez toujours au client si elle a besoin d'aide; ne tenez jamais pour acquis qu'un client aveugle ou partiellement voyant a besoin d'aide. Si le client a besoin d'aide, demandez-lui quelle est la meilleure façon de l'aider.
- Parlez directement au client et identifiez-vous comme un représentant du fournisseur de services.
- Dans les environnements bruyants où il y a beaucoup d'activité, il sera peut-être nécessaire de vous répéter. Après l'avoir fait, demandez au client de confirmer qu'il a bien compris vos instructions.
- N'offrez **pas** un fauteuil roulant aux clients aveugles ou partiellement voyants, car le fauteuil roulant n'est pas un substitut au service de guide.
- Soyez clair et précis en donnant des directives; donnez de l'information verbale au client (p. ex. le nombre de marches d'escaliers en montant ou en descendant). Arrêtez-vous aux obstacles, tels que des escaliers ou des portes, pour les annoncer au client.
- Si vous offrez un siège au client, placez-lui doucement la main sur le dossier ou le bras de la chaise, ce qui lui aidera à s'y asseoir.
- Quand vous êtes sur le point de quitter le client, dites-le lui; ne laissez jamais une personne aveugle seule, à parler au néant. Assurez-vous que le client est pleinement conscient de ce qui se passe.

- Lorsque vous portez assistance à un client ayant un chien aidant, ne dérangez pas le chien. Il ne faut jamais flatter, nourrir ou donner des directives à un chien aidant qui porte un harnais ou veste.
- Lorsque vous traitez des transactions monétaires, comptez tout haut les coupures de billets que vous remettez au client, une à une.
- Assurez-vous que le client prend tous ses effets avec lui, avant de partir.
- Demandez au client s'il a besoin d'aide pour signer les formulaires – offrez de lui guider la main à l'endroit approprié pour la signature. Placez une enveloppe ou un morceau de carton juste en dessous de la ligne de signature pour le guider vers cet espace.
- Offrez de l'aide au client s'il semble avoir de la difficulté à localiser une aire de service particulière, les toilettes ou les installations de restauration.

Services aux clients ayant une déficience de la communication

Un trouble de communication peut comprendre un trouble de parole ou un trouble de langage. Une personne avec un trouble de parole peut avoir les difficultés d'articulation, de prononciation ou d'élocution, ou de fluidité et émission de la voix. Une personne avec un trouble de langage peut avoir de la difficulté à choisir les mots, à les combiner pour former des phrases ou à comprendre le sens des mots.

Pratiques exemplaires

- Donnez au client le temps de s'exprimer sans l'interrompre. Résistez à la tentation de terminer les phrases à sa place.
- Si le client a de la difficulté à exprimer ses besoins, résumez ce que vous avez compris, il pourra ainsi compléter sa phrase.
- Éloignez-vous des sources de bruits (ex. : conversation des autres).
- Utilisez des phrases simples et des questions courtes en n'abordant qu'un seul sujet à la fois.
- Posez des questions simples qui demandent des réponses précises. Essayez de formuler vos questions en offrant un choix de réponses ou de façon à obtenir un *Oui* ou un *Non*. Les *Oui* et les *Non* peuvent aussi s'exprimer en hochant la tête, en pointant un *Oui-Non* sur une feuille, en pointant le pouce vers le haut ou le bas, etc.
- Évitez de parler fort, cela ne sert à rien.
- Ne faites pas semblant d'avoir compris et n'hésitez pas à faire répéter la personne.
- Si vous avez de la difficulté à comprendre les propos du client, songez à utiliser un autre moyen de communication, comme l'écriture, à l'aide d'un ordinateur, d'une tablette ou d'un téléphone cellulaire, mais demandez d'abord au client si c'est acceptable.

Services aux clients sourds et aveugles

Une personne sourde et aveugle présente à la fois une déficience auditive et visuelle, dont la sévérité peut varier. Lorsque vous assistez un client sourd et aveugle, comme dans le cas de toute autre déficience, demandez d'abord quelle est la meilleure façon de lui offrir de l'aide, y compris la meilleure façon de communiquer. Poursuivez dans la même veine que le client; s'il vous présente un stylo et du papier, répondez en utilisant son stylo et essayez d'imiter le style d'écriture. Souvent, les personnes sourdes et aveugles communiquent au moyen du langage gestuel, de l'épellation digitale, d'écriture dans la paume de leur main, du langage gestuel tactile ou de la lecture sur les lèvres. Les dispositifs électroniques, tels que les téléphones cellulaires, sont parfois aussi utilisés pour transmettre des renseignements oraux et visuels.

Les clients sourds et aveugles sont parfois accompagnés d'un intervenant lors de leurs déplacements. Un intervenant est un professionnel rémunéré qui a reçu une formation pour fournir des renseignements sonores et visuels aux personnes sourdes et aveugles.

Pratiques exemplaires

- Captivez l'attention du client avant d'engager une conversation avec lui (p. ex. en le tapant doucement sur l'épaule ou le bras).
- Ne présumez pas de ce qu'un client peut ou ne peut pas faire. Certaines personnes sourdes et aveugles voient ou entendent partiellement, tandis que d'autres n'ont aucun des deux sens.
- Parlez directement au client, et non à son intervenant.
- Demandez-lui souvent s'il comprend bien vos propos.
- Assurez-vous que le client a pris avec lui tous ses effets avant de partir.
- Offrez de l'aide au client s'il semble avoir de la difficulté à localiser une aire de service particulière, les toilettes ou les installations de restauration.
- En cas d'urgence, si le client n'est pas accompagné d'un intervenant, inscrivez-lui un « X » dans le dos (il s'agit d'un signe universel de danger), et menez le client à l'écart de la situation d'urgence.

Services aux clients qui sont sourds, devenus sourds ou malentendants

Le terme « sourd » est utilisé pour décrire une personne qui communique au moyen du langage gestuel. Au Canada, deux types de langage visuel sont prédominants. Il s'agit du American Sign Language (ASL) et du langage des signes québécoise (LSQ). La culture sourde est une minorité culturelle linguistique ayant cinq caractéristiques distinctives relatives aux critères sociologiques, particulièrement : la langue, les valeurs, les traditions, les normes et l'identité.

Le terme « malentendant » est utilisé pour décrire une personne qui est capable d'entendre un peu de son par ses oreilles. Le terme « devenu sourd » désigne une personne qui est devenue sourde après avoir appris à parler et avoir entendu par le passé. Les personnes sourdes et malentendantes utilisent diverses techniques de communication telles que la lecture sur les lèvres (ou lecture labiale) ou un dispositif technique pour malentendants.

Pratiques exemplaires

- Capturez l'attention du client avant de commencer la conversation. Un tapotement sur l'épaule du client est acceptable si le client se trouve près de vous, ou vous pouvez lui faire signe de la main s'il se trouve plus loin.
- Identifiez-vous au client (p. ex. montrez-lui votre insigne porte-nom).
- Demandez au client quel mode de communication il préfère ou s'il serait utile de communiquer par écrit ou à l'aide d'un ordinateur, d'une tablette ou d'un téléphone cellulaire.
- Si le client se sert d'un interprète gestuel, parlez directement au client, et non à l'interprète.
- Gardez le contact visuel avec le client. Ne regardez pas en bas ou de côté en lui parlant.
- Enlevez les distractions visuelles (p. ex. ne vous tenez pas devant une fenêtre illuminée et évitez les bruits ambiants).
- Reformulez votre phrase lorsque le message n'est pas bien compris.
- Soyez patient et restez prêt à écrire le message si le client ne comprend pas ce que vous dites ou si vous ne comprenez pas.
- Le langage corporel aide à donner le sens de vos propos; soyez animé. Servez-vous d'expressions faciales et de gestes lorsqu'il le faut.
- Ne supposez pas que le client porte un appareil auditif.

- Discutez des questions personnelles (comme les besoins liés à sa déficience ou l'information médicale) en privé afin d'éviter l'écoute indiscrete par d'autres clients.

Services aux clients ayant une déficience intellectuelle

Les déficiences intellectuelles (y compris les déficiences développementales et d'apprentissage) altèrent la capacité d'une personne de recevoir, d'exprimer ou de traiter l'information; toutefois, la capacité cognitive peut varier grandement d'un individu à l'autre. Les personnes ayant une déficience intellectuelle ont parfois besoin de plus d'aide que les autres pour apprendre à exécuter une tâche, ou encore il leur faudra plus de temps pour comprendre les questions et y répondre, au cours d'une communication.

Pratiques exemplaires

- Offrez de l'aide et prévoyez plus de temps pour remplir les formulaires, permettre de comprendre les directives écrites ou prendre une décision; attendez que le client accepte l'offre d'aide – ne soyez pas excessif dans votre offre d'aide et évitez d'être condescendant.
- Soyez prêt à répéter, à reformuler ou à fournir une explication plus d'une fois.
- Soyez patient, flexible et prêt à offrir du soutien; prenez le temps de comprendre le client et de vous faire comprendre également.
- Si vous n'êtes pas certain de ce qu'a dit le client, demandez-lui de s'expliquer.
- Lorsque le client parle, écoutez-le attentivement.
- Parlez lentement et dans un langage simple – donnez des renseignements au moyen de courtes phrases claires.
- Donnez les directives une à une.
- Assurez-vous fréquemment que le client comprend ce que vous dites.
- Demandez au client s'il aimerait recevoir les renseignements clés par écrit.
- Si vous vous trouvez dans un endroit public où de nombreuses distractions risquent de nuire à la communication, songez à vous déplacer dans un endroit tranquille ou privé.

Services aux clients ayant un problème de santé mentale

Les clients qui divulguent des problèmes de santé mentale font souvent face à de la stigmatisation, à de la discrimination et à un manque de compréhension par rapport à leur problème. Il existe plusieurs différentes formes de problèmes de santé mentale, dont les caractéristiques et symptômes varient, mais la plupart sont invisibles. Vous ne saurez donc pas qu'une personne a un problème de santé mentale à moins que ce renseignement vous soit communiqué. Ces problèmes sont épisodiques; les symptômes et les besoins peuvent varier d'un jour à l'autre et d'un individu à un autre. Il est possible qu'un client ne montre aucun signe visible d'un problème de santé mentale, mais qu'il ait néanmoins besoin d'une mesure d'accommodement pour prévenir ou gérer les éléments déclencheurs ou les symptômes du problème.

Pratiques exemplaires

- Discutez de toute question personnelle (p. ex. les besoins liés à un problème ou les renseignements médicaux) de façon confidentielle et en privé pour minimiser la stigmatisation.
- Nommez-vous clairement; parlez d'un ton de voix normal.
- Si les clients divulguent leurs problèmes de santé mentale, demandez-leur si des mesures d'accommodement seront nécessaires. Souvenez-vous que les besoins varient d'une personne à l'autre, donc demandez toujours au client de vous faire part de ses besoins particuliers.
- Restez centré sur la mesure d'accommodement et évitez toute question inutile ou indiscrete au sujet de son problème.
- Parlez directement au client ayant plutôt qu'à son ami ou à un membre de sa famille, à moins que le client demande qu'il en soit autrement.
- Si la communication est infructueuse, utilisez un langage clair et simple et demandez au client de vous indiquer la façon qui serait la plus efficace pour communiquer ensemble.
- Comme les personnes ayant d'autres formes de déficience, les clients ayant des problèmes de santé mentale auront peut-être besoin d'une personne de confiance de leur choix ou d'un animal aidant durant leur déplacement.

Services aux clients à mobilité réduite

La réduction de la mobilité existe sous plusieurs formes et les personnes utilisent divers types d'aides à la mobilité. Les personnes ayant une mobilité réduite au bas du corps pourront utiliser des cannes, des déambulateurs ou des fauteuils roulants. Certaines personnes ont plutôt une mobilité réduite au haut du corps, ce qui risque d'entraîner l'utilisation limitée ou inexistante des extrémités supérieures.

L'utilisation d'aides à la mobilité, telles qu'une canne ou une marchette peut aussi résulter de problèmes de vertiges et d'équilibre.

Pratiques exemplaires

- Placez-vous à hauteur de l'œil d'un client qui utilise un fauteuil roulant. Si possible, asseyez-vous à côté de lui pour converser avec lui.
- Ne touchez pas les aides à la mobilité, y compris les fauteuils roulants, sans permission.
- Ne présumez pas qu'un client qui utilise un fauteuil roulant veut qu'on le pousse; demandez-lui d'abord s'il est d'accord.
- Assurez-vous qu'il n'y ait aucun obstacle, tel un comptoir, entre vous et le client. Faites le tour du comptoir pour vous placer à ses côtés durant l'interaction.
- Lorsqu'un comptoir accessible n'est pas disponible, offrez une planchette à pince pour permettre au client d'écrire.
- Veillez à ce qu'il y ait un espace libre suffisamment large pour circuler.
- Offrez de l'aide si le client semble avoir de la difficulté à ouvrir les portes.
- Si un client utilise des béquilles, une marchette ou un autre genre d'appareil fonctionnel, offrez de l'aide pour le transport des manteaux, des bagages et des autres effets personnels.
- Offrez une chaise au client s'il devra rester debout pendant une longue période de temps.

À propos de l'Office des transports du Canada

L'Office des transports du Canada est un tribunal quasi judiciaire indépendant et un organisme de réglementation du gouvernement du Canada. L'Office rend des décisions sur un vaste éventail de questions touchant les modes de transport aérien, ferroviaire et maritime relevant de l'autorité législative du Parlement. Pour certaines questions relatives à l'accessibilité, l'Office a également compétence en matière de transport extra-provincial par autobus et autocar. La partie V de la *Loi sur les transports au Canada* confère à l'Office le mandat sur les droits de la personne de veiller à ce que les obstacles abusifs aux possibilités de déplacement des personnes ayant une déficience soient éliminés du réseau de transport fédéral pour s'assurer que les personnes ayant une déficience bénéficient d'un accès égal aux services de transport.

Dans l'exercice de son mandat sur les droits de la personne, l'Office applique le principe fondamental de l'égalité. L'Office élimine les obstacles abusifs de trois manières :

1. en élaborant des règlements, des codes de pratiques et des normes et en surveillant la conformité avec ces derniers, en ce qui concerne le niveau d'accessibilité des modes de transport de compétence fédérale;
2. en éliminant les problèmes avant qu'ils ne surgissent en répondant aux demandes de renseignements avant le voyage et en éduquant les personnes ayant une déficience et les fournisseurs de services sur leurs droits et responsabilités;
3. en réglant au cas par cas les plaintes grâce à une démarche qui concorde avec celle qui sert à déterminer les cas de discrimination et à y remédier en vertu de la législation sur les droits de la personne

Processus de consultation de l'Office

Lorsqu'il a conçu le présent outil d'information, l'Office a mené des recherches et a consulté son Comité consultatif sur l'accessibilité, qui est constitué d'associations représentant les personnes ayant une déficience, y compris celles utilisant des animaux qui leur procurent une assistance liée à une déficience, de fournisseurs de services de transport et d'autres ministères.